

## **PENDENGARAN TANPA MENDENGAR: SATU ANALISIS TERHADAP PERANAN MENDENGAR DALAM BERKOMUNIKASI**

Safri Samit

*Sekolah Pengajian Asasi, UUM*

---

*Keberkesanan kita sebagai seorang Pentadbir, Pengarah, Penyelia atau apa jua kerjaya kita, bergantung kepada keefisyenan kita berkomunikasi. Dalam lima panca indera (penglihatan, pendengaran, percakapan, penghiduan dan perisaan) yang kita gunakan sebagai 'alat' untuk berkomunikasi, 'PENDENGARAN' paling minima diberi pendedahan sebagai punca penghalang komunikasi harmonis. Tergendalanya sesuatu proses komunikasi mungkin kurangnya perhatian sipenerima berperanan sebagai PENDENGAR (listens). Seseorang yang MENDENGAR dengan teliti bukan sahaja akan mengetahui setiap fakta, tetapi juga akan berupaya mengesan perasaan (feelings) yang tersembunyi di sebalik sesuatu yang dilafaskan. Mustahak bagi kita memberi respon kepada 'perasaan' yang kadangkala tidak dinyatakan ini, di samping memberi respon kepada perkataan lisan. Pembabitian kita dengan masalah peribadi, perasaan sendiri, tugas harian dan tanggungjawab merupakan 'penghalang' untuk kita betul-betul MENDENGAR dengan erkata sebenar. Fakta-fakta di sebalik kelemahan ketidak upayaan kita ini termasuk saingan dari punca-punca lain untuk mendapatkan perhatian, kelalaian, emosi, kekurangan usaha menilai dan kadangkala tabii malas kita sendiri. Artikel ini cuba menghuraikan fenomena ini dan dimuatkan juga di bahagian akhir, ujian nilai diri anda untuk mengetahui profail anda sebagai seorang PENDENGAR.*

---

Komunikasi secara amnya boleh dibahagikan kepada dua aspek: Lisan dan tanpa lisan. Ekoran dari bahagian lisan pula akan membawa kita kepada penulisan, pembacaan, percakapan dan juga pendengaran. Kebanyakan kita mungkin telah diperagakan dengan secara tidak seimbang kepada keempat-empat jurusan yang disebutkan ini.

Bermula dari sekolah rendah lagi telah banyak kita tumpukan masa untuk belajar membaca, menulis dan bertutur secara efektif. Akan tetapi jarang sekali kita mengikuti pembelajaran formal tentang bagaimana kita boleh mendengar dengan lebih berkesan. Kajian terkini menunjukkan hanya 5 atau 6 peratus\* sahaja yang betul-betul berupaya menjadi pendengar yang baik sedangkan kita menghabiskan sehingga hampir 60% masa kita berkomunikasi bukan dengan membaca, menulis atau bertutur tetapi adalah dengan MENDENGAR.

MENDENGAR merupakan komponen penting dalam proses komunikasi Berkomunikasi bukan beerti hanya bertutur secara lisan atau secara bertulis dengan orang lain, tetapi ia melibatkan pengaliran sesuatu mesej untuk membangkit atau menghasilkan

\* "Your Personal Listening Profile", by Dr. Lyman K. Stail, *Sperry Booklet*. Scott: Foresman and Company, 1981

kan sesuatu respon di pihak penerima. Mendengar merupakan tabii yang utuh dalam proses komunikasi dan tidak kurang mustahaknya seperti juga pertuturan.

Sebahagian besar manusia tidak menyedari mereka mempunyai sifat penghalang yang sedia ada didiri apabila berperanan sebagai seorang pendengar. Tabiat begini merupakan pedang dua mata kerana dengan sikap mereka yang tidak begitu mahu mendengar, orang juga tidak akan mahu mendengar kepada apa yang mereka perkatakan. Dalam erti kata lain, dengan sendirinya akan menghalang kejujuran komunikasi yang harmonis. Seorang ahli perniagaan barat yang terkenal menulis tentang topik ini demikian:

"Kebanyakan kita menyangkakan diri kita sebagai seorang pendengar yang baik. Saya tahu kerana masa memulakan kehidupan dahulu, juga mempunyai perasaan demikian. Tetapi semakin lama mengecapi kehidupan ini, saya menyedari bahawa MENDENGAR bukannya satu tabiat yang ujud semulajadi dalam diri seseorang. Ianya merupakan seni yang boleh dipupuk.

Kebanyakan kita, mendengar — samada semasa perbualan atau sedang bermesyuarat — hanya merupakan DIAM sejenak yang dirasakan perlu diberi kepada seseorang yang bercakap sehingga tiba giliran kita untuk mengeluarkan pendapat sendiri. Ini bukannya MENDENGAR yang dimaksudkan dalam komunikasi.

Mendengar bukannya merupakan satu aktiviti yang pasif di mana kita membiarkan pemikiran kita menceroboh atau mengganggu keatas apa yang sedang dilafazkan oleh orang lain.

Untuk mendengar secara aktif terhadap apa yang sedang diperkatakan, memerlukan kekuatan daya fikir, konsentrasi dan daya usaha mental yang berat.

Ganjaran yang akan diperolehi darinya begitu tinggi sekali apabila kita mendengar secara begini. Hanya ketika itu baru kita mempelajari sesuatu tentang orang lain, perasaan mereka, cita-cita mereka, aspirasi, siapa mereka sebernarnya, apakah rungutan mereka dan apakah kehendak mereka.

Anda akan terperanjat betapa banyak lagi akan anda pelajari dari orang lain dengan mendengar cara begini, samada dari rakan seperjuangan atau pun orang yang lebih tinggi kedudukan dari kita. Akan berkuranganlah perselisihan faham yang mungkin berpunca dari tekanan emosi daripada berlandaskan kepada fakta.

Anda akan lebih bersedia untuk menghargai serta menilai buah fikiran dan kehendak orang lain — orang bawahan, ketua atau rakan sejawat — dari segi pandangan mereka dan tidak dari kacamata anda sendiri!”

(Petikan dari ‘What Every Executive Should Know About Himself — oleh J.C. Penney)

Kita perlu mendengar dengan teliti dan tidak berpura-pura sahaja. Kita harus berkebolehan untuk mengetahui apa yang dirasai dan difikirkan oleh orang lain. Tanpa kita mendengar dengan ertikata sebenar, pengetahuan atau sifat untuk ‘merasai’ itu tidak akan diperolehi. Kita mendengar untuk mengetahui sikap orang lain. Ini merangkumi lebih dari sekadar mendengar kepada hanya apa yang tersurat tetapi juga perlu kita menganalisis keatas segala yang mungkin tersirat dari pihak punca.

### Komponen Mesej Lisan

Jika diteliti tentang percakapan atau perbualan yang kita hadapi setiap hari, tak dapat dinafikan sebahagian besar mengandungi ‘fakta’ dan juga ‘perasaan’. Fakta-fakta yang terkandung mungkin berupa maklumat-maklumat seperti tarikh sesuatu perjumpaan, spesifikasi untuk sesuatu alat, agenda yang terkandung di dalam mesyuarat atau informasi lain yang berkaitan.

Turut serta di dalam penyampaian fakta-fakta ini juga ‘perasaan’ pihak penyampai. Untuk betul-betul ‘mendengar’ perasaan yang dimaksudkan ini adalah lebih sukar. Ada kalanya, sesuatu kenyataan itu hanya mengandungi fakta dan perasaan yang objektif, berkecuali atau mungkin mencerminkan ketiadaan perasaan yang tersembunyi. Tetapi walaupun tidak membayangkan apa-apa pun dengan sendirinya ia juga merupakan satu perasaan. Dalam kebanyakan keadaan, perasaan seseorang individu itu amat ketara kepada seseorang pendengar yang sensitif.

Bayangkan satu situasi di mana seorang murid yang sedang dalam keadaan gelisah memegang keputusan peperiksaannya sambil menjawab pertanyaan bapanya dengan berkata:

“Saya tak tahu apa yang akan menggembirakan ayah! Saya berjaya mendapat gred B dalam satu mata pelajaran yang begitu susah dan ayah bertanya kenapa saya tidak mendapat gred A.” Tentu sekali banyak fakta yang terdapat di dalam keadaan ini di samping perasaan yang turut terkandung bersama.

Untuk hanya mendengar dan memberi respon kepada fakta akan mengakibatkan tergendalanya sesuatu komunikasi.

### Kenapa kita Kurang Ke Efisyenan Mendengar

Ada beberapa sebab kenapa kita tidak menghayati apa yang kita dengar. Saingan untuk mendapat perhatian di dalam masyarakat yang kompleks kini merupakan salah satu fakta. Sungguh pun kita ingin untuk mendengar kepada apa yang disampaikan

oleh seseorang itu kepada kita, banyak perkara-perkara sampingan yang turut bersaing untuk menarik perhatian kita.

Kurang menumpukan perhatian kepada apa yang diperkatakan juga menjadi satu sebab. Perkara yang utama menjadi penghalang kepada penelitian kita ialah perbezaan kederasan penggunaan kata lisan (lebih kurang 150 perkataan seminit) berbanding dengan kederasan pendengaran kita (lebih kurang 600 perkataan seminit)<sup>2</sup> Perbezaan ini menunjukkan bahawa sipenerima mempunyai ruang untuk memikirkan berbagai-bagai idea selain dari apa yang disampaikan. Dalam keadaan demikian prestasi untuk mendengar pasti akan terjejas. Emosi kita sendiri juga boleh menjadi penghalang keatas keupayaan kita untuk mendengar dengan teliti.

### Mendengar Kepada Fakta-Fakta

Kita semua mungkin telah mengalami tidak berupaya hadir di sesuatu mesyuarat disebabkan oleh alasan-alasan peribadi atau sebagainya. Untuk mendapatkan maklumat dari apa yang telah diperbincangkan, kita menghampiri seorang rakan sambil berkata, "Ali, saya tidak hadir di mesyuarat kelmarin. Awak hadir bukan; Apa yang telah berlaku?"

"Oh, mesyuarat itu sungguh menarik. Awak tahu dengan jumlah tenaga pekerja sebanyak lebih 500 orang dalam institusi ini, kita tentu sekali menghadapi berbagai-bagai masalah personelia dan mesyuarat pun membincangkan hal ini dan berupaya menyelesaikan beberapa masalah." tegas Ali.

"Ya, saya pasti akan perkara itu Ali. Tetapi secara spesifik apa sebenarnya dibincangkan?"

"Ialah, sebagai saya katakan, mesyuarat membincangkan masalah personelia dan dapat menyelesaikan masalah-masalah tertentu."

"Itu, saya faham, Ali! Tetapi apa sebenarnya berlaku?"

Dengan nada yang agak bengis, Ali berkata, "Saya dah beritahu awak! Kami membincangkan persoalan personelia. Sekiranya awak minat sangat, kenapa awak tak datang ke mesyuarat itu sendiri?"

Kini dengan tidak mendapat sebarang informasi tetapi lebih ransang, anda mendampingi Hassan.

"Hassan, awak hadirkah di mesyuarat kelmarin?"

"Ya, sungguh berfaedah sekali. Sayang awak tak turut hadir."

"Yalah, saya pun rasa begitu. Apa yang diperbincangkan?"

<sup>2</sup>Norman B. Signand, David N. Bateman, "Communicating in Business" Scot Foresman & Company Texas, 1981 pp. 313.

"Awak tahu, kita mempunyai lebih 500 orang kakitangan kini dan betapakah banyak masalah personelia yang timbul dari jumlah ini. Walau bagaimanapun, kami dapat membincangkan empat perkara penting: Pertama, tentang pengambilan tenaga profesional, kita bersetuju tidak menggunakan pengiklanan melalui akhbar mulai 1 Disember ini tetapi sebaliknya menggunakan khidmat Syarikat Pakarunding. Juga kita mengharapkan sokongan dari pekerja-pekerja kita untuk memberitahu sekiranya ada rakan sejawat mereka di institusi lain yang ingin datang berkhidmat di sini. Kedua, kita akan melipat gandakan peruntukan latihan bagi tahun hadapan. Ketiga, kita akan menemuduga kakitangan-kakitangan yang meletak jawatan untuk mengetahui sebab-sebab mereka berbuat demikian, dan keempat, kami bersetuju agar mereka yang telah berkhidmat untuk sekian lama dengan institusi ini diberi pengiktirafan dengan memberi cuti tambahan kepada cuti tahunan mereka. Ya, begitulah keputusan mesyuarat."

Bandingkanlah betapa bezanya 'pendengaran' Ali dan Hassan.

Kita boleh memperbaiki diri untuk mendengar kepada fakta. Yang diperlukan hanyalah sedikit usaha dari kita sendiri dan kita akan berupaya mengenang kembali apa yang kita dengar di sesuatu ceramah, mesyuarat, wawancara, persembahan dan lain-lain dengan mengamalkan panduan seperti berikut:

1. Kenalpasti perkataan-perkataan penting yang digunakan.
2. Imbas kembali idea-idea penting di sesuatu seramah atau syarahan.
3. Hadapi sesuatu ceramah atau syarahan dengan sikap terbuka dan persesuaian diri.
4. Nilai, tetapi jangan abaikan perkara-perkara yang mungkin kita kurang senang mendengarnya.
5. Bersedia mengatasi gangguan sekeliling.
6. Bertekun dalam mendengar secara bersungguh.

Keupayaan untuk mendengar kepada fakta-fakta merupakan satu sifat semula jadi kepada segenap lapisan masyarakat. Kepada pelajar ianya boleh menambah kepada pengumpulan dan pengingatan kembali informasi untuk mempertingkatkan pencapaian grad. Kepada pekerja ianya berupaya menyumbang kepada suasana kerja yang lebih efektif di samping menambah kepada kemajuan mereka di dalam menjalankan tugas.

### 'Mendengar' Kepada Perasaan

Kita hidup dalam masyarakat yang mempraktikan tata susila dan adat sopan timur yang ada kalanya berat untuk kita menyuarakan apa yang terpendam di hati. Ada juga individu yang berterus terang menyuarakan perasaan mereka dengan lebih terbuka. Tetapi secara keseluruhannya kebanyakan dari kita memilih kepada cara pertuturan yang tidak secara langsung (indirect), terutama sekali tentang perkara-perkara yang berupa sensitif dan emosional. Sebagai contoh, seseorang itu akan berkata begini.

"Tugas yang tuan berikan ini, sungguh mencabar keupayaan saya! Saya berada di sini sejak malam Isnin, Selasa dan menghabiskan sebahagian dari hari Rabu untuk menyiapkan semua tugas sebelum pukul 2.30 petang ini. Mencari data stok untuk lima tahun yang lalu begitu sukar sekali. Tetapi syukurlah semuanya dapat disiapkan dalam jangkamasa yang ditetapkan. Saya akan lebih gembira sekiranya saya tidak diberi tugas seperti ini lagi!"

Sekiranya anda merupakan ketua kepada individu yang menyuarakan ini dan anda terus berkata, "Syabas! awak telah membuktikan kemampuan awak, seterusnya saya meminta awak mengumpulkan pula data jualan untuk jangkamasa yang sama!" Tentu sekali sesuatu akan berlaku kerana tidak menghiraukan 'perasaan' yang diluahkan oleh pererja ini.

Apakah yang sebenarnya disuarakan oleh pekerja melalui 'rayuannya' tentang malam Isnin, Selasa dan sebahagian dari Rabu itu? Ini merupakan 'perasaan' yang tersembunyi yang mungkin terdiri dari salah satu sebab berikut:

- i) "Berilah saya tahniah"
- ii) "Tuan tidak bertimbang rasa dalam memberikan tugas!"
- iii) "Tolonglah! Jangan beri saya tugas begini lagi!"
- iv) "Tidakah saya diberi bayaran lebih masa?"

Satu fakta yang jelas ialah si pekerja tidak menyuarakan hasrat sebenar secara terus terang. Bagaimanakah kita boleh mengetahui yang mana satu dari empat "perasaan" itu yang sebenarnya?

Andainya sipekerja diberi sanjungan walhal sebenarnya dia mengharapkan ganjaran kerja lebih masa dari majikannya, komunikasi antara anda dengannya juga akan tergendala. Tentu sekali anda tidak akan bertanya, "Apa sebenarnya maksud awak?" Sekiranya boleh, sudah tentu pekerja itu akan memberitahu anda pada mulanya lagi! Tak perlu dia berselindung seperti yang dilakukannya.

Penyelesaian kepada masalah begini terletak kepada silaturrahim anda dengan pekerja sendiri. Sekiranya kita betul-betul teliti dalam 'mendengar', kita boleh memastikan apa dia perasaan yang dicurahkan melalui apa yang tidak dilafazkan.

## FAKTA TENTANG "PENDENGARAN"

Terutama sekali, kita perlu memahami apakah yang dimaksudkan tentang "PENDENGARAN".

Ianya lebih dari hanya mendengar. Mendengar begini, hanya merupakan satu bahagian proses pendengaran... satu bahagian fizikal apabila telinga kita menerima gelombang suara. Ada tiga bahagian lain yang tidak kurang pentingnya. Pertama *In-*

*terpretasi* ke atas apa yang didengar yang membawa kepada kefahaman, atau ketidakfahaman. Kedua *Penilaian* di mana kita menimbang informasi-informasi yang diterima dan membuat keputusan untuk menggunakannya. Ketiga, berdasarkan kepada apa yang kita dengar dan penilaian yang dibuat, kita *mengorak langkah* atau *membuat sesuatu reaksi*. Inilah yang dikatakan PENDENGARAN.

Sebelum kita berupaya menjadi seorang PENDENGAR yang baik, perlu kita mengetahui kenapa manusia berkomunikasi antara satu sama lain. Terdapat EMPAT jenis asas komunikasi lisan:

- (i) Jenis komunikasi “pengenalan” atau berhubung untuk menjalin silaturrahim yang dikenal sebagai “phatic communication.”
- (ii) Cathartic Communication. Iaitu komunikasi yang berupa pencurahan segala perasaan kepada individu yang rela mendengar.
- (iii) Komunikasi Maklumat (Information Communication) iaitu jenis komunikasi di mana idea-idea, data dan informasi diperbincangkan.
- (iv) Komunikasi galakan (Persuasive Communication) di mana kegunaannya adalah sebagai pendorong untuk mengubah sikap atau bagi menghasilkan sesuatu tindakan.

“Mendengar” merupakan aktiviti utama dalam komunikasi. Kajian menunjukkan kita menghabiskan lebih kurang 80% dari waktu jaga kita untuk berkomunikasi. 45% dari jumlah ini digunakan untuk mendengar. Para pelajar menghabiskan 60% – 70% dari masa mereka dalam darjah untuk “mendengar”. Menakala dalam alam perniagaan, “mendengar” dianggap sebagai Kriteria Pengurusan yang paling kritikal dan sangat perlu bagi seseorang Pengurus.

Tapi kita sebagai seorang “pendengar” bukannya hasil dari sebarang fahaman yang diperolehi tetapi sebenarnya adalah kerana hasil dari kurang pembelajaran terhadapnya.

Carta berikut menunjukkan susunan bagaimana EMPAT kemahiran asas komunikasi dipelajari, perenggan ia dipergunakan dan setakat mana ianya diajar. “Pendengaran” merupakan Kemahiran Komunikasi yang dipergunakan secara meluas tetapi merupakan bidang yang tidak dipelajari (rujuk carta yang disertakan).

Dipelajari	PENDENGARAN	PERTUTURAN	PEMBACAAN	PENULISAN
Kegunaan	<i>Pertama</i>	<i>Kedua</i>	<i>Ketiga</i>	<i>Keempat</i>
	Paling Tinggi (45%)	Kedua Tinggi (30%)	Kedua Rendah (16%)	Rendah (9%)
Diajarkan	Rendah	Kedua Rendah	Kedua Tinggi	Tinggi

Kebanyakan individu merupakan PENDENGAR yang kurang efisien. Banyak ujian<sup>3</sup> telah membuktikan bahawa di akhir ceramah yang disampaikan selama 10 minit,

purata pendengar yang dapat mengerti, memahami dan berupaya mengingat tentang apa yang dipersoalkan hanya lebih kurang seperdua dari apa yang disampaikan oleh penceramah. Dan dalam jangka 48 jam kemudian, angka ini menurun 50% kepada 25% tahap yang efektif. Dalam ertikata lain, kita biasanya berupaya *menguasai* dan *mengingati* hanya  $\frac{1}{4}$  dari apa yang telah diperkatakan.

Ketidak efisienan dan pendengaran yang tidak efektif merupakan kos yang tinggi.

Dengan jumlah tenaga kerja yang melebihi 9.3 juta<sup>4</sup> di negara kita, kesilapan pendengaran yang hanya mungkin berharga \$1.00 bagi setiap orang akan mengakibatkan kos sebanyak 9.3 juta lebih. Surat-surat terpaksa diulang taip, temubual terpaksa disusun semula, pengirisan barangan dirombak semula dan banyak perkara yang bersangkutan terpaksa disusun kembali.

Cuba bayangkan pula apabila individu di dalam syarikat-syarikat yang besar tidak "mendengar" antara satu dengan lain, kerugian yang akan dihadapi itu bertambah besar. Idea-idea akan disalah tafsir sehingga lari dari idea-idea asal semasa melalui rangkaian arahan. Pekerja-pekerja akan mengalami jurang yang lebih besar dengan majikan dan akan merasakan seolah-olah terpisah dari pucuk pentadbiran.

Cara MENDENGAR yang baik boleh dipelajari. Di beberapa institusi pengajian di mana program MENDENGAR dijalankan, PENDENGARAN di kalangan pengikut-pengikut program ini telah berlipat ganda dalam jangka masa beberapa bulan sahaja.

MENDENGAR adalah merupakan *perbuatan aktif* seperti PERCAKAPAN, walaupun kebanyakan orang menganggap bahawa tanggungjawab untuk berkomunikasi adalah terletak di pihak sumber. Cuba kita fikirkan sejenak bagaimana kita akan dapat mengujudkan komunikasi yang lebih berkesan jika kedua-dua pihak penyampai dan penerima bertanggungjawab untuk mengambil 51% dari peranan mereka bagi mengujudkan komunikasi yang harmonis.

## PROFALIL ANDA SEBAGAI SEORANG "PENDENGAR"

Berikut ialah 3 soalan untuk menduga kedudukan anda sebagai seorang PENDENGAR. Tidak terdapat sebarang jawapan yang betul ataupun salah kepada soalan-soalan ini. Walau bagaimanapun respon anda akan menunjukkan prestasi diri anda sebagai seorang PENDENGAR dan akan mencerminkan skop atau bidang untuk ditokok tambah bagi kebaikan sendiri dan dengan rakan sejawat amnya.

### UJIAN # 1

- A. Tandakan kategori yang dirasakan tepat sekali yang mencerminkan diri anda sebagai PENDENGAR.

<sup>3</sup> Ujian terakhir yang saya jalankan adalah terhadap 24 peserta kursus komunikasi untuk setiausaha yang diadakan pada 29-20 April 1986 di UUM.

<sup>4</sup> Ringkasan Penduduk, Tenaga Buruh dan Guna tenaga, 1980 - 85 - RMK.



- |                                       |                                |   |                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Terlalu Baik | <input type="checkbox"/> Baik  | <input type="checkbox"/> Lebih dari sederhana | <input type="checkbox"/> Sederhana |
| <input type="checkbox"/> Kurang dari  | <input type="checkbox"/> Teruk | <input type="checkbox"/> Paling teruk         |                                    |

B. Dengan menggunakan skel 0 – 100 (100 = paling tinggi), bagaimanakah anda meletakkan diri anda sebagai seorang PENDENGAR.

---

( 0 – 100 )

### UJIAN # 2

Pada fikiran anda bagaimanakah orang-orang berikut meletakkan prestasi anda sebagai seorang PENDENGAR.

Sahabat karib anda  
Boss anda

Individu yang lebih  
rendah kedudukan  
dari anda

Suami/isteri

---

( 0 – 100 )

### UJIAN # 3

Sebagai seorang PENDENGAR berapa kerap anda mendapati diri anda terbabit di dalam 10 kategori tabii kurang sihat (dari segi pendengar) ini? Pastikan ruang yang berkaitan terlebih dahulu. Kemudian tulis markah mengikut kategori yang disediakan di bawah dan jumlahkan semua.

## Tabii mendengar

## Kekerapan

## Markah

	Terlalu Kerap	Kerap	Kadang- Kadang	Jarang Sekali	Hampir Tiada Langsung
1. Menganggap topik tidak menarik (tiada minat)	_____	_____	_____	_____	_____
2. Mengkritik tabii atau cara penyampaian penceramah	_____	_____	_____	_____	_____
3. Terlalu dipengaruhi oleh sesuatu yang dipergunakan oleh penceramah.	_____	_____	_____	_____	_____
4. Mendengar hanya kepada fakta-fakta yang dipergunakan	_____	_____	_____	_____	_____
5. Cuba untuk memberi fahaman kepada semua yang dipergunakan	_____	_____	_____	_____	_____
6. Berpura-pura memberi perhatian kepada penceramah	_____	_____	_____	_____	_____
7. Terpengaruh oleh kegiatan-kegiatan sampingan yang mengganggu	_____	_____	_____	_____	_____
8. Mengelakkan diri daripada bahan yang sudah-sudah	_____	_____	_____	_____	_____
9. Peribadi kerap dipengaruhi oleh perkataan-perkataan yang menyentuh secara emosi	_____	_____	_____	_____	_____
10. Masa kerap terbuang kerana kerap berkhayal	_____	_____	_____	_____	_____

JUMLAH =====

**Kunci:**

Bagi setiap jawapan 'Terlalu Kerap' markahnya ialah	2
Bagi setiap jawapan 'Kerap' markahnya ialah	4
Bagi setiap jawapan 'Kadang-kadang' markahnya ialah	6
Bagi setiap jawapan 'Jarang Sekali' markahnya ialah	8
Bagi setiap jawapan 'Hampir Tiada Langsung' markahnya ialah	10

**ANALISIS PROFAIL**

Berikut adalah bagaimana orang lain membuat respon kepada soalan-soalan yang sama.

**UJIAN # 1**

- A. 85% dari kesemua "pendengar" yang disoal menganggap diri mereka sebagai "sederhana" atau "kurang". Kurang dari 5% menganggap diri mereka sebagai "Baik" atau "Terlalu Baik".
- B. Berdasarkan kepada skel 0 — 100, gugusan lazim ialah 35 — 85, dan purata keseluruhan ialah 55.

**UJIAN # 2**

Apabila membuat perbandingan diri sendiri dengan apa yang dianggap akan tabii orang lain, kebanyakan responden percaya bahawa sahabat karib mereka akan memberi markah tertinggi ke atas prestasi mendengar. Markah ini akan melebihi dari apa yang mereka beri pada diri mereka sendiri dalam Ujian 1 ... di mana jumlah puratanya ialah 55.

Mengapa begini? Kita hanya boleh menganggap bahawa pertalian sahabat merupakan satu kaitan di mana hubungan antara satu dengan lain, tidak akan wujud sekiranya seseorang itu tidak dengar mendengari antara keduanya. Sekiranya tidak, mustahil dua insan berkenaan akan bersahabat baik.

Seterusnya, mereka yang mengambil ujian ini, menganggap Boss mereka akan memberi penilaian yang lebih tinggi dari penilaian yang dibuat untuk diri sendiri. Sebahagian dari ini merupakan kebenaran. Kita akan lebih memberi perhatian kepada ketua kita... samada kerana hormat atau segan atau sebagainya tidak menjadi persoalan.

Gred untuk rakan sejawat dan mereka yang ke bawah dari kita akan sama kedudukannya seperti yang kita beri pada diri sendiri... angka 55 berulang lagi.

Tetapi apabila kita melihat kepada isteri atau suami, terdapat sesuatu yang amat ketara. Skor akan lebih rendah dari tahap sederhana 55 yang diperolehi. Yang pasti ialah angka ini akan menurun. Manakala pasangan yang baru berumahtangga akan menganggap (rate) mereka dan teman hidup sama seperti kawan karib, tetapi

setelah perkahwinan mereka berjalan lebih lama, anggapan ini akan terus menurun. Oleh itu di dalam satu kelamin di mana pasangan berkenaan telah berkahwin selama 30 tahun misalnya, akan berganda-gandalah percakapan dan perbualan, tetapi mungkin tidak siapa pun yang betul-betul "mendengar".

### UJIAN # 3

Markah purata ialah 62... 7 mata lebih dari 55, iaitu jumlah purata yang diberikan oleh responden yang mengambil Ujian I. Ini bererti bahawa apabila "pendengaran" dibahagikan kepada skop-skop tertentu sebagai pengukuran kebolehan, kita akan menganggap diri sendiri lebih jika dibandingkan apabila kita menganggap "pendengaran" secara keseluruhan sahaja.

Cara yang berkesan untuk mengetahui kedudukan kita sebagai "pendengar" ialah dengan meminta pandangan dari orang yang kerap kita "dengari". Isteri/suami, boss, sahabat karib, dan lain-lain.

#### *10 kunci mendengar cara efektif*

#### *Pendengar tak efektif*

#### *Pendengar efektif*

- |  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| 1. Pilih jurusan yang diminati                   | Meninggalkan terus jika tidak menarik | Segera bertanya "apa yang akan diperolehi?"              |
| 2. Taksir kandungan dan tidak kaedah penyampaian | Undur diri jika tidak bersesuaian     | Teliti kandungan, ketepikan kelemahan penyampai          |
| 3. Dengar dan teliti                             | Terlibat dalam perbalahan             | Tidak memberi keputusan sebelum mendengar keseluruhannya |
| 4. Dengar kepada idea-idea                       | Mendengar fakta sahaja                | Dengar tema utama  |
| 5. Sesuaikan diri                                | Ambil nota yang banyak                | Ambil nota sedikit sahaja, sekadar merujuk               |
| 6. Ambil berat untuk mendengar                   | Berpura-pura mendengar                | Tekun dan tunjukkan respon yang aktif                    |

7.	Hindar dari gangguan	Mudah terpesong dan terganggu	Mengelak dari gangguan — tahu untuk konsentrasi
8.	Riadah pemikiran	Mengelakan bahan-bahan susah-pilih yang mudah, yang berupa rekreasi	Cenderung kepada bahan-bahan yang memerlukan daya fikir
9.	Kewarasan dan pemikiran yang terbuka	Bertindak kepada yang emosi	Buat analisis ke atas perkataan tertentu tetapi tidak membiar tinggal sebarang kesan
10.	Kenal pasti fakta — pemikiran melebihi dari apa yang di perkatakan	Mungkin berkhayal jika penceramah lembab	Cabar, membuat ikhtisar, banding dan dengar apa yang tersirat dan juga nada suara

## PENUTUP

Terdapat kata-kata hikmat yang mengatakan kita boleh mendapat reputasi sebagai pemedato asalkan kita sanggup menjadi pendengar yang baik. Tetapi selain dari kebenaran kata-kata ini, kita juga mendapat ganjaran berikut:

1. Informasi yang membantu kita dalam melaksanakan tugas.
2. Buah fikiran bernas yang akan menolong prestasi kerja samada di pejabat atau hubungan kita dengan orang lain.
3. Kefahaman terhadap kehendak seseorang serta menjadi lebih dekat akan peribadinya.
4. Kerjasama. Apabila seseorang merasa anda betul-betul menghayati serta memahami akan masalah yang dihadapinya, individu itu sesebaliknya akan memberi resiprokasi yang serupa kepada anda. Untuk menjadi seorang pendengar efektif terhadap fakta dan perasaan bukannya semudah yang difikirkan. Ia memerlukan sikap sensitif, pengorbanan dan keinginan mendalam untuk berkomunikasi secara efektif dengan orang di sekeliling kita, samada kita bersetuju atau tidak terhadap pendapat mereka. Ganjaran yang diperolehi berpadanan dengan usaha yang dibuat.

## BIBLIOGRAFI

Deverall C.S. *Communication*. London: Gee & Co. 1974.

Francis J. Bergin. *Practical Communication*, ELBS and Pitman, London 1976.

Gordon, George N. *The Languages of Communications: A Logical and Psychological Examination*. N.Y. Hastings House, 1976.

Hall Edward, T. *The Silent Languages*. N.Y. Donleday & Co., 1979.

Newcomb, Rand. *Employee Communication In Action*. N.Y. Harper & Row., 1981.

Larry Barker. *Listening Behavior*, Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall, 1971.

Francis J. Bergin. *Practical Communication*, London, Pitman, 1979.